



# **COMPONENTE** **INFORMACION PARA LA CALIDAD**

## **INFORME TECNICO DE MECANISMOS DE ATENCION AL USUARIO DE ATENCION DEL HOSPITAL DE ESPINAR.**



**TRIMESTRE: I – 2023**

**DR. EDWIN SOTO CAYAHUALLPA**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

**LIC. JUDITH K. CAHUATA TURO**

**JEFA DE LA OFICINA/UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD**

**LIC. KELLY ANGELA RAMOS LIBANDRO**

**LIC. ISABEL ROMERO JACHA**

**RESPONSABLE DE INFORMACION PARA LA CALIDAD**

**EQUIPO TECNICO DE LA OFICINA/UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD**



## INTRODUCCIÓN

El proceso de atención a los usuarios externo está basado en un modelo centrado en los usuarios/ciudadanos quienes deben ser atendidos con calidad y calidez en todas las instituciones, sean públicas o privadas. Estos servicios deben ser accesibles y contar con procedimientos de atención e información oportuna para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias, y presentar reclamos en forma presencial.

Para el desarrollo de este proceso, se cuenta con una normativa vigente Decreto Supremo 002-2019SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, que consta de 4 Capítulos, 37 artículos y 5 Disposiciones Complementarias Finales, 1 Disposición Complementaria Transitoria, 1 Disposición Complementaria Modificatoria y 3 Anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo, cuyo objetivo es establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias y establecer los procesos y procedimientos para la atención oportuna de reclamos y sugerencias interpuestas por los usuarios de salud en las IPRESS, en donde se establece que las IPRESS, IAFAS, UGIPRES son responsables de la recepción, procesamiento y atención de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados. Como obligaciones considera, contar con una plataforma de atención al usuario, libro de reclamaciones y responsables del manejo de las mismas e informar al público en general sobre el derecho que asiste acudir a realizar un reclamo ante la insatisfacción con las prestaciones de salud recibidas. Así también a través de la Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S, se aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS" a fin de establecer la clasificación de reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud presentado por el usuario o tercero legitimado a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como los lineamientos para la remisión de dicha información a SUSALUD a través del aplicativo informático SETI - RECLAMOS. El clasificador para IPRESS cuenta con 36 clasificaciones de reclamos, cada clasificador de reclamos tiene un código identificador y determina el aspecto reclamado por el usuario, y está vinculado a un derecho de salud afectado.

Sobre las sugerencias, se cuenta con Resolución Directoral N°1241-2020-DRSC/OGRH, Directiva Administrativa para la Atención de Reclamos y Sugerencias, de IPRESS del I, II y III Nivel de Atención en donde se especifica el proceso de gestión de las sugerencias establecidas por los usuarios de salud.

## BASE LEGAL

- Ley N° 29414 - Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud
- Decreto Supremo 002-2019.SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas,





"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS"
- Resolución Directoral N°1241-2020-DRSC/OGRH, Directiva Administrativa para la Atención De Reclamos Y Sugerencias, de IPRESS del I, II y III Nivel de Atención

### **I. FINALIDAD:**

Contribuir a una adecuada atención y gestión de manejo de reclamos y sugerencias interpuestos por usuarios de salud en el HOSPITAL DE ESPINAR.

### **II. OBJETIVO:**

Fortalecer la implementación de los mecanismos de atención del usuario, en base al marco de los derechos del usuario y reglamento vigente de atención de reclamaciones y de sugerencias de HOSPITAL DE ESPINAR.

#### **.1. OBJETIVO ESPECIFICOS:**

- Conocer los lineamientos para el procedimiento de atención de los reclamos y sugerencias de los usuarios, para establecer mecanismos de mejora continua de los servicios, promover soluciones oportunas y directas ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio.
- Manejar las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) con el propósito de reducir la asimetría de información existente entre los usuarios, propiciando la prevención de conflictos.
- Manejar adecuadamente la clasificación, lineamientos y aplicativo informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios para asegurar que el reclamo presentado por el usuario de salud como resultado de la insatisfacción relacionadas a su atención en salud, sean debidamente clasificadas y remitidas
- Elaborar informes de reclamaciones de salud, a fin de identificar las causas generadoras de reclamaciones e implementar las acciones/planes/proyectos de mejora que correspondan
- Implementar acciones/planes/proyectos de mejora ante la identificación de generadores de insatisfacción de usuario de salud.

### **III. Antecedentes:**

- Decreto Supremo N° 030 – 2016, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, Públicas, privadas o mixtas





"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- Decreto Supremo N°002-2019, se aprueba Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas
- Resolución de Superintendencia N.° 030-2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS"
- Resolución Directoral N°1241-2020-DRSC/ORG, Directiva Administrativa para la Atención de Reclamos y Sugerencias de IPRESS del I, II y III Nivel de Atención.

#### IV. ANALISIS DE RESULTADOS.

**Sobre Gestión de los Reclamos:** Los reclamos son manifestaciones de manera verbal o escrita (física o electrónica), efectuada por un usuario o tercero legitimado, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud. Recepcionado el reclamo inicia el proceso de clasificación, y de acuerdo a lo establecido en el libro de reclamaciones, en el II trimestre, el HOSPITAL DE ESPINAR no se ha registrado un número total de (01) reclamos, que a continuación se detallan:

4.1 En el I trimestre del año 2023, de acuerdo a los reclamos establecidos e información consolidada, se tiene un total de 01 reclamos, de los cuales 01 es fundado.

**Cuadro N°01. Total, de Reclamos establecidos y resultados:**

Número de Reclamos	Fundado	Fundado Parcial	Infundado	Improcedente	Concluido Anticipadamente	Total
01	01	00	00	00	00	01

4.2 Sobre el medio por la que se presentó el reclamo se tiene:

**Cuadro N°02. Medios de Recepción de Reclamos en Salud**

Medio	Número de Reclamos
Libro de Reclamaciones Virtual	00
Libro de Reclamaciones Físico	01
Llamada telefónica	00
Reclamo presencial	00
Documento escrito	00
Reclamo trasladado de otra administrada	00
Reclamo coparticipado con otra administrada	00
<b>Total</b>	<b>01</b>



4.3 Sobre el servicio en donde se ha efectuado el hecho que ha generado el reclamo:

**Cuadro N°03. Servicio en donde se ha generado el Reclamo.**

Servicio	Número de Reclamos
Consulta Externa	01
Hospitalización	00
Emergencia	00
Centro Quirúrgico	00
Centro Obstétrico	00
UCI o UCIN	00
Farmacia	00
Servicios Médicos de Apoyo	00
Atención a domicilio, consulta ambulatoria	00
Atención a domicilio, urgencia o emergencia	00
Oficinas o áreas administrativas de IAFAS o IPRESS o UGIPRESS	00
Infraestructura	00
Referencia y Contrareferencia	00
<b>Total</b>	<b>01</b>

4.4 Sobre la Clasificación de Reclamos de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N.° 030-2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS" se tiene:

**Cuadro N°04. Clasificación de Reclamos en Salud**

	Clasificación N°01	Clasificación N°02	Clasificación N°03	Clasificación N°04	Clasificación N°05	Total
<b>Código</b>	1302					
<b>Numero de Reclamados</b>	01					<b>01</b>

4.5 Con respecto a estado de Reclamo

**Cuadro N°05. Estado de Reclamo**

Número de Reclamos	Resuelto	En tramite	Trasladado	Archivado por duplicidad	Acumulado	Concluido	Total
01	00	01	-	-	-	-	<b>01</b>



4.6 Con respecto a la etapa de Reclamo

**Cuadro N°06. Etapa de Reclamo**

Número de Reclamos	Admisión y registro	Evaluación e Investigación	Resultado y Notificación	Archivo custodia y del expediente	Total
01	01	01	-	-	01

4.7 Motivo de Conclusión anticipada

**Cuadro N°07. Motivos de Conclusión Anticipada**

Número de Reclamos	Desistimiento por escrito	Trato Directo	Conciliación	Transacción extrajudicial	Laudo Arbitral	Total
01	00	00	00	00	00	00

4.8 Con respecto a la **Interposición de Buenos Oficios (IBOS)** se debe especificar el número de IBOS realizados que cuentan con la conformidad del usuario, registrados en un cuaderno y/o registro

**4.9 Cuadro N°3. Medidas Adoptadas ante los reclamos establecidos (I Trimestre- HOSPITAL DE ESPINAR- 2023)**

N° Reclamo	Medidas Adoptadas
1	Se realiza informe de descargo al denunciado.
2	

**SOBRE LAS SUGERENCIAS**

Las sugerencias son todo aporte o iniciativa que no suponga un reclamo, formulado por los usuarios en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios de salud. De acuerdo a las sugerencias establecidas por los usuarios de salud se tiene:

**Cuadro N°4. Sugerencias establecidas y medidas adoptadas (I Trimestre- Hospital de Espinar- 2023)**



N°	Sugerencias Establecidas	Medias Adoptadas
1	NO SE REGISTRO SUGERENCIAS	
2		
3		
4		

**Sobre acciones de capacitación:**

Las capacitaciones relacionadas a esta línea de acción consisten en:

- 1) socializar a los usuarios de salud internos y externo sobre los derechos y deberes en salud de acuerdo a la Ley 29414,
- 2) socializar sobre los mecanismos de atención al usuario, procedimiento de manejo de reclamos y sugerencias y flujo gramas de acuerdo a las normativas vigentes.
- 3) otros relacionados con la línea de acción (trato directo, buen trato al usuario, atención con calidad/calidez, etc.). De acuerdo a lo desarrollado se tiene:

**Cuadro N°05. Capacitaciones a personal de salud interna y externa (III Trimestre- Hospital de Espinar 2022)**

	Deberes y Derechos en Salud (1)	Mecanismos de Atención al Usuario (2)	Otros (3)
Número de capacitaciones	-	-	-
Número de participantes	-	-	-

**ACCIONES/PLANES/PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADAS:**

Para el cuarto trimestre nos encontramos en PROCESO, el personal parte del comité del área reclamos y sugerencias -PAUS, no se empodera de las actividades, existe débil monitoreo para su cumplimiento, se propone una reorganización con trabajo equitativo y evitar la sobrecarga laboral.

**EN PROCESO.**

**V. CONCLUSIONES**

- ✓ Para el primer trimestre se cuenta con 01reclamos plasmados en le libro de reclamaciones que aun se encuentra en investigación.
- ✓ Se tiene implementado la atención de PAUS, con personal que realiza las funciones propias del área, ayuda a mejorar el flujo de atención.

**VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Continuar con el proceso de del libro de reclamaciones (responsable de libro de reclamaciones - Lic. Isabel Romero Jacha).



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

- ✓ *Mejorar la oportunidad de la resolución de los reclamos plasmados en el libro de reclamaciones en los tiempos oportunos - (responsable de libro de reclamaciones - Lic. Isabel Romero Jacha) cumplir con realizar el informe oportuno a los implicados cada semana.*

**Anexos:**

**Anexo 1.** Estructura de reclamos - Actualizado en el DRIVE.

**Anexo 2.** Estructura Excel de Sugerencias – Actualizado en el DRIVE.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO  
U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR  
*[Firma]*  
Lic. Judith K. Cahuaña Tovar  
C.E.P. 47884  
JEFE DE LA UNIDAD DE CALIDAD